Réalisations des ministères et des organismes du gouvernement du Québec

Bilan
de l'exercice
2004-2005

Gouvernement en ligne

www.gouv.qc.ca

BRILLER PARMI LES MEILLEURS

Québec

106-00677/

Réalisations des ministères et des organismes du gouvernement du Québec

Bilan
de l'exercice
2004-2005

Gouvernement EN LIGNE

www.gouv.qc.ca

BRILLER PARMI LES MEILLEURS

Québec

Ce document a été réalisé par les Services gouvernementaux.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires à propos de ce document, veuillez vous adresser à la Direction des affaires publiques et des communications au (418) 643-8383.

Le document est disponible sur le site Internet des Services gouvernementaux [www.services.gouv.qc.ca].

Dépôt légal - 2005
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-44504-X

© Gouvernement du Québec

Message du ministre délégué

Depuis une dizaine d'années, le développement des technologies de l'information a transformé la façon dont les citoyens et les entreprises communiquent entre eux et la manière dont ils obtiennent des informations et des services. Au-delà des modes et des fluctuations du secteur des technologies de l'information, il s'agit d'un changement profond dans les façons de faire des individus et des organisations.

L'Administration publique n'échappe pas à cette tendance. C'est pourquoi le gouvernement du Québec, dans le but de mieux servir les citoyens, a décidé de faire du déploiement du gouvernement en ligne une des pierres angulaires de la révision du rôle et des façons de faire de l'Administration publique. À cet effet, en mettant en place un nouveau ministère, le ministère des Services gouvernementaux, résolument tourné vers des services intégrés et partagés, soutenus par le potentiel des technologies de l'information, le premier ministre a voulu accélérer le pas dans sa démarche de modernisation de l'État.

À titre de ministre délégué au Gouvernement en ligne, je suis particulièrement fier du **Bilan des réalisations en matière de gouvernement en ligne pour 2004-2005**. *Fruit d'une collaboration intense entre les ministères et les organismes, ce bilan rend compte des efforts déployés depuis plus d'un an pour répondre aux engagements du gouvernement en matière de services en ligne. Ces acquis ont déjà transformé les façons de faire de plusieurs ministères et organismes publics de même que les manières de traiter avec l'État pour les citoyens et les entreprises.*

Je salue les responsables de ces résultats et j'en profite pour souligner le partenariat sans lequel tous ces projets n'auraient pu voir le jour. Les ministères et organismes ont mis en commun leur expertise, leur savoir-faire et leur esprit novateur pour faire en sorte que toutes ces réalisations convergent vers un seul objectif : faciliter les relations entre l'État et les citoyens en offrant des services intégrés et accessibles. Je tiens à souligner de façon particulière le travail de sensibilisation et d'appui à la communauté gouvernementale réalisé par M. Robert Desbiens, sous-ministre associé, responsable du gouvernement en ligne, et toute son équipe.

Ce bilan pave la voie à une véritable société de l'information où les citoyens et les entreprises pourront non seulement traiter avec leur gouvernement selon le mode de prestation de leur choix mais également faire connaître leur satisfaction et leurs attentes à l'endroit des services rendus par l'État.

Le ministre délégué au Gouvernement en ligne,

HENRI-FRANÇOIS GAUTRIN

Bilan de l'exercice 2004-2005
Table des matières

INTRODUCTION 1

1 Besoins et attentes des citoyens et des entreprises 3

2 Des services de plus en plus intégrés 5

2.1 Services Québec 5
2.2 Portail gouvernemental de services 6
2.3 Un nouveau mode de prestation des services 9
2.4 Des services personnalisés et en libre-service 11
2.5 De nombreux sites Web améliorés 14
2.6 Une information gouvernementale enrichie 15

3 Une participation plus active à la vie démocratique 17

4 Une administration publique innovante et plus performante 19

5 Les facteurs de succès 21

5.1 Des services accessibles à tous sur tout le territoire du Québec 21
5.2 Reconnaissance des meilleures initiatives 23
5.3 Diffusion et partage de connaissances 23
5.4 Interopérabilité, normalisation et sécurité 24
5.5 Logiciels libres 25

Conclusion 27

Introduction

Le gouvernement en ligne est plus qu'un projet technologique, plus qu'un projet gouvernemental, c'est un projet de société

Au printemps 2004, les ministères et organismes ont fait état des initiatives liées au développement du gouvernement en ligne. Cette collecte d'informations a permis d'identifier 93 initiatives. Entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005, près de 70 des initiatives planifiées ont été complétées et 10 autres devraient l'être au début de l'exercice financier 2005-2006. Au 31 mars 2005, le taux de réalisation des projets est de 75 %. Ce bilan présente ces réalisations ; on en trouve la liste complète en annexe.

La première section énonce les besoins et les attentes exprimés par les citoyens et les entreprises du Québec au cours d'enquêtes menées durant l'année financière 2004-2005. La seconde partie expose les réalisations des ministères et des organismes.

Une troisième partie présente des initiatives gouvernementales favorisant une participation plus active à la vie démocratique au moyen des technologies de l'information. En quatrième lieu, il est question des réalisations qui contribuent à améliorer l'efficacité de l'Administration publique. Finalement, des projets associés aux principaux facteurs de succès de l'implantation du gouvernement en ligne complètent ce bilan.

Qu'est-ce que le gouvernement en ligne ?

Le gouvernement électronique réfère à l'utilisation grandissante que font l'ensemble des gouvernements des technologies de l'information et des communications pour réinventer leurs façons de faire. Selon le Réseau de l'Administration publique des Nations Unies, le gouvernement électronique « constitue un engagement permanent [du gouvernement] pour améliorer la relation entre le citoyen et l'État, en favorisant une livraison simplifiée, rentable et efficace des services, de l'information et de la connaissance ».

Plus particulièrement, l'initiative québécoise de gouvernement en ligne a pour objet :

- d'améliorer la satisfaction des citoyens quant aux services publics ;
- de simplifier les rapports avec les entreprises ;
- d'accroître la participation à la vie démocratique ;
- de contribuer à une administration publique innovante et plus performante.

À terme, le gouvernement en ligne contribuera à réduire les dédoublements administratifs, à faciliter le partage des données entre les organismes publics, à exploiter les nouvelles technologies dans une approche client et à maximiser les investissements technologiques. Le gouvernement en ligne touche à de nombreux aspects de la modernisation, puisqu'il vise à la fois l'amélioration de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises, le renforcement de la vie démocratique et l'émergence d'une administration publique nettement plus performante et capable de répondre aux nombreux défis qui s'annoncent. Il améliore directement les services aux citoyens et aux entreprises en offrant des services en ligne de plus en plus intégrés et harmonisés aux autres modes de prestation de services que sont le courrier, le comptoir et le téléphone.

Le premier ministre, dès son arrivée au pouvoir, avait confié à son adjoint parlementaire d'alors, M. Henri-François Gautrin, le mandat de baliser pour le gouvernement du Québec les frontières d'un gouvernement en ligne. Le rapport *Vers un Québec branché pour ses citoyens* a été déposé en juin 2004.

Plus récemment, le gouvernement du Québec s'est doté de mesures d'encadrement qui favoriseront le développement du gouvernement en ligne. La création prochaine du ministère des Services gouvernementaux pave la voie à une nouvelle culture d'entreprise dont la mission sera d'offrir des services de qualité, pertinents et accessibles, aux citoyens, aux entreprises ainsi qu'à l'Administration et aux réseaux gouvernementaux et d'assurer ainsi le développement du gouvernement en ligne.

La désignation d'un ministre délégué au gouvernement en ligne vient souligner toute l'importance accordée à l'utilisation optimale des technologies de l'information pour améliorer l'offre de service gouvernementale.

La création de Services Québec permettra, grâce à la mise en place d'un guichet multiservices et multimodes, d'offrir aux citoyens et aux entreprises des services de qualité, intégrés et facilement accessibles, et ce, sur l'ensemble du territoire québécois.

Enfin, la création du Centre de services partagés du Québec favorisera le regroupement des services offerts aux ministères et aux organismes en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Plusieurs initiatives gouvernementales, de nature administrative, ont également été mises en place afin de soutenir les ministères et organismes dans le développement du gouvernement en ligne. Il s'agit principalement de l'élaboration de standards gouvernementaux pour assurer, grâce à une meilleure collaboration, une prestation de services plus efficace.

Le Québec se positionne avantageusement sur la scène internationale. Il a participé activement, au sein de la délégation canadienne, aux trois sessions préparatoires de la première phase du Sommet mondial sur la société de l'information, à la Conférence régionale paneuropéenne ainsi qu'au Sommet lui-même. Il sera aussi représenté lors de la deuxième phase du Sommet à Tunis, en novembre 2005.

1. Besoins et attentes des citoyens et des entreprises

Soucieux d'adapter son offre de service aux attentes et aux besoins des citoyens et des entreprises, le gouvernement se doit de mieux les connaître. C'est pourquoi, de concert avec le Centre francophone en informatisation des organisations (CEFRIO)[1], il participe aux enquêtes **NETGouv** qui évaluent les besoins et les attentes en matière de services électroniques gouvernementaux et **NETendances** qui s'intéressent aux habitudes d'utilisation d'Internet par la population québécoise.

Selon les résultats de ces enquêtes, en 2004, près de 60 % des adultes du Québec utilisaient Internet sur une base régulière. À la maison, au travail ou encore à l'école, un peu plus de 3,5 millions de Québécois âgés de 18 ans et plus passaient en moyenne 5,1 heures par semaine sur le Web. Les deux tiers des internautes québécois (68,5 %) naviguaient sur le Web avec une connexion haute vitesse et le tiers des adultes québécois effectuaient des transactions bancaires en ligne.

L'utilisation d'Internet dans un contexte professionnel a également progressé de façon importante. En mai 2004, plus de quatre adultes québécois sur dix (41,4 %) utilisaient Internet au travail, soit une augmentation de 30 % par rapport à l'année précédente. Parmi les quelque 40 000 entreprises québécoises de cinq employés et plus qui traitent avec le gouvernement, 85,9 % étaient branchées à Internet et 67,9 % avaient un accès à haute vitesse.

En ce qui concerne les services publics, l'enquête NETGouv 2004 fournit de précieux renseignements permettant de cerner les services prioritaires pour les citoyens et les entreprises :

- En 2004, 39,4 % des citoyens du Québec ont visité le site Web d'un ministère ou d'un organisme fédéral et 39,9 % un site gouvernemental québécois. Plus du tiers des entreprises ont visité, au cours de la dernière année, le site Web d'au moins un ministère ou un organisme fédéral (66,9 %) ou québécois (68,5 %).

- Selon les citoyens, trois services prioritaires doivent être mis en place : la notification d'un changement d'adresse à un seul endroit (85,1 %), la demande ou le renouvellement de différents permis (79,6 %) et la possibilité de remplir et d'acheminer en ligne des formulaires en toute confidentialité (77,4 %).

- La majorité des entreprises branchées considèrent qu'il est prioritaire que le gouvernement du Québec leur permette de signaler un changement d'adresse en ligne à un seul endroit (87,6 %) et de remplir et d'acheminer en ligne des formulaires en toute confidentialité (75,6 %).

- Parmi les autres services jugés prioritaires par les internautes, on compte la possibilité de donner son opinion par Internet lors de consultations publiques (60,6 %), de communiquer avec un député par courriel (50,7 %) et de voter aux élections provinciales par Internet (49,4 %).

1 www.cefrio.qc.ca
NETGouv 2004 : Services gouvernementaux en ligne au Québec : Sondage réalisé auprès des citoyens et des entreprises du Québec, automne 2004
NETendances 2004 : Utilisation d'Internet au Québec, février 2005

En 2004-2005, d'autres travaux ont permis de mesurer la satisfaction des citoyens et des entreprises à l'égard des services gouvernementaux. Ainsi, le gouvernement a préparé, à l'intention des ministères et des organismes, **l'outil québécois de mesure** qui permet d'évaluer la qualité de la prestation de services et la satisfaction de la clientèle, d'établir les modes de prestation utilisés et de connaître l'intérêt des usagers à utiliser les services en ligne. Des sondages en ligne visant à mesurer la satisfaction des internautes à l'égard des sites Web ont également été effectués.

Ces études montrent clairement que les Québécois sont prêts à utiliser les services publics en ligne. De la même façon qu'ils sont de plus en plus adeptes des services bancaires et de l'achat en ligne, ils s'attendent à pouvoir effectuer leurs transactions avec l'État plus simplement et plus rapidement qu'autrefois. Même si une part non négligeable de la population québécoise privilégie toujours les modes de prestation traditionnels, il est indéniable que le déploiement de services en ligne de plus en plus évolués correspond aux attentes croissantes des Québécois. Comme les réalisations présentées dans ce bilan le démontrent, le gouvernement du Québec adapte progressivement son offre de service pour répondre avec efficience aux besoins évolutifs des citoyens et des entreprises.

La première manifestation du gouvernement en ligne pour les citoyens et les entreprises consiste en une offre d'information et de service par Internet ; ceci ne constitue pas moins que la partie visible de l'iceberg. C'est le résultat de nombreuses initiatives structurantes qui demandent de diminuer le nombre d'intermédiaires ou de démarches, de réduire les coûts et les délais, tout en assurant une prestation de services de qualité. La mise en œuvre du gouvernement en ligne nécessite l'intervention de nombreux acteurs qualifiés et la mise en place de multiples technologies et doit être soutenue par des lois, des règlements et des processus administratifs adaptés.

Les initiatives mentionnées dans ce bilan dépassent largement la simple utilisation de services gouvernementaux sur Internet.

2. Des services de plus en plus intégrés

Des services plus faciles à trouver, à comprendre et à utiliser

Le gouvernement en ligne préconise une approche de regroupement qui simplifie l'accès à l'information et aux services gouvernementaux, tant pour les entreprises que pour les citoyens. Sa mise en œuvre va donc au-delà de la simple mise en ligne de services ; elle vise aussi à reconfigurer les services en fonction des besoins et de la situation de l'utilisateur. Elle représente un défi de taille parce qu'elle exige non seulement une évolution des façons de faire, mais surtout une nouvelle forme de collaboration entre les intervenants de tous les secteurs de la communauté gouvernementale.

L'amélioration de la relation avec les citoyens, comme avec les diverses clientèles qui traitent avec le gouvernement, passe par l'intégration et la personnalisation de l'information et, à terme, des services gouvernementaux. Les technologies peuvent éviter au citoyen de multiplier inutilement les démarches en vue d'obtenir les renseignements et les services recherchés. L'utilisation de portails et le regroupement de l'information permettent de présenter les services en fonction des besoins des citoyens, plutôt que selon la structure administrative des différentes entités gouvernementales.

Le gouvernement du Québec désire offrir de l'information et des services publics améliorés, simplifiés et adaptés aux besoins et aux étapes de la vie des citoyens et des entreprises. La majorité des citoyens ont généralement des échanges irréguliers avec le gouvernement et ne savent pas nécessairement vers qui se tourner pour obtenir l'information ou le service qui leur permettra de mener à bien un projet ou de s'acquitter d'une obligation. Cette difficulté est d'autant plus grande pour la clientèle internationale (investisseurs, immigrants potentiels, etc.) que cette dernière est moins bien placée que les citoyens québécois pour identifier l'organisme dont elle a besoin ou pour se déplacer jusqu'à un bureau gouvernemental.

2.1 Services Québec

La mise en œuvre de Services Québec constitue l'un des éléments clés de la nouvelle façon d'organiser la prestation de services. Cette nouvelle entité aura pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservices et multimodes leur permettant un accès simplifié aux services publics. Plus particulièrement, Services Québec développera une approche intégrée de la prestation des services publics de façon à en assurer l'efficacité. De plus, l'organisme fournira des services de renseignement et de référence pour faciliter les relations entre l'État, les citoyens et les entreprises. Il fournira également des services publics, pour le compte des ministères, des organismes et des entreprises gouvernementales. Il s'assurera aussi que les technologies de l'information soient utilisées de façon optimale pour la prestation de ces services.

Grâce à ce guichet, les citoyens pourront se rendre à un seul point de service, s'adresser à un seul employé de l'État, appeler à un seul numéro de téléphone, ou encore consulter un seul site Web pour accéder à une panoplie de services publics actuellement offerts à la pièce.

Ce panier s'enrichira progressivement au fil des années. Le citoyen pourra passer librement d'un mode de prestation de services à un autre, au cours d'une même démarche.

En 2004-2005, de nombreuses étapes vers la mise en œuvre de Services Québec ont été franchies :

- En juin 2004, le projet de loi instituant Services Québec a été déposé à l'Assemblée nationale et le gouvernement a constitué le Groupe de travail sur l'intégration de services aux citoyens et aux entreprises (Services Québec).
- Le 17 décembre 2004, la Loi sur Services Québec a été sanctionnée (projet de loi 63).
- Le 31 janvier 2005, le Groupe de travail sur l'intégration de services aux citoyens et aux entreprises (Services Québec) a déposé son rapport à la ministre responsable de l'Administration gouvernementale et présidente du Conseil du trésor. Il recommandait, notamment, la nomination d'un ministre responsable de la mise en œuvre de Services Québec.
- Le 17 février dernier, le premier ministre, M. Jean Charest, confirmait la volonté du gouvernement de procéder à la mise en oeuvre de Services Québec et en confiait le mandat à M. Pierre Reid à titre de ministre responsable des Services gouvernementaux.
- Le 20 avril 2005, le Conseil des ministres posait un autre jalon important de la mise en œuvre de Services Québec et nommait la présidente-directrice générale à qui il confiait la responsabilité de son implantation.

2.2 Portail gouvernemental de services

2.2.1 Une clientèle ciblée

Services Québec sera la référence de première ligne pour tous les modes de prestation de services, incluant le Portail gouvernemental de services, qui est un des outils privilégiés pour la prestation électronique. Accessible à l'adresse www.gouv.qc.ca, le portail est lui aussi un élément fondamental de la simplification et du regroupement des services en fonction des besoins des citoyens et des entreprises. Le Portail gouvernemental de services a livré ses premiers espaces pour les services aux entreprises en juin 2004 et ceux s'adressant aux citoyens et à la clientèle internationale en décembre 2004. L'espace jeunesse, quant à lui, a été officiellement lancé le 28 avril 2005.

Le portail réunit, sous une même porte d'entrée, une offre de service gouvernementale cohérente fondée sur trois principes : l'information doit être facile à trouver, facile à comprendre et facile à utiliser.

VOICI QUELQUES DONNÉES PERMETTANT DE MESURER L'AMPLEUR DU DÉFI HUMAIN RELEVÉ POUR LA RÉALISATION DE CE PROJET :

- 90 ministères et organismes se sont mobilisés pour la réalisation d'un projet commun.
- L'information regroupée provient de 250 ministères et organismes et concerne plus de 1 700 services.
- Une quarantaine de grappes de services ont été réalisées (regroupement de services ayant un lien naturel accessibles à partir du Portail gouvernemental de services).

LES RÉSULTATS ET LES BÉNÉFICES ESCOMPTÉS SONT :

- Pour les citoyens : des services présentés par grappes, regroupés en fonction des évènements de vie du citoyen et permettant d'accéder rapidement à l'information, de manière cohérente, à l'aide d'un cheminement assisté (de 4 à 5 questions).
- Pour les entreprises : des services organisés en fonction du cycle de vie et des volets de la gestion d'une entreprise, du démarrage à la fermeture, ainsi qu'un cheminement assisté qui permet d'identifier les formalités à remplir en fonction de la forme juridique choisie. De plus, pour les secteurs du commerce de détail, du commerce de gros, de la construction, des services professionnels, scientifiques et techniques, de la restauration et des débits de boisson ainsi que du transport par camion, l'entrepreneur peut identifier les formalités spécifiques à son secteur d'activité.
- Pour la clientèle internationale : le Québec est présenté sous différents aspects, politique, social, éducatif et institutionnel, en tenant compte de sa diversité culturelle et de son immense potentiel économique. Le volet international du portail constitue une vitrine exceptionnelle pour mettre en valeur l'activité de représentation de l'ensemble des délégations du Québec à l'étranger.
- Pour les jeunes : un espace pour la jeunesse contenant des éléments d'information recensés par thèmes et par régions et regroupés dans près de 15 000 fiches d'information provenant de quelque 15 000 organismes et de 130 programmes jeunesse gouvernementaux sur tout le territoire québécois.

De plus, le site a été conçu pour répondre aux normes d'accessibilité pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Des tests d'utilisabilité sur le portail ont été réalisés en collaboration avec des firmes spécialisées et les résultats indiquent que le site est bien perçu. L'architecture répond en général aux besoins et aux schèmes de navigation des utilisateurs. On prévoit former des groupes de discussion sur le sujet afin de mieux cerner les besoins et de connaître les priorités des citoyens.

En ce qui concerne les entreprises, un comité des usagers a été mis sur pied par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation pour valider l'approche retenue ainsi que pour établir des priorités quant aux contenus et aux services à mettre en ligne. Ce comité formé d'associations de chefs d'entreprise et d'intermédiaires s'est réuni à quatre reprises au cours de la dernière année et a permis de mieux connaître la clientèle potentielle du portail, en vue d'adapter l'offre de service à la réalité des entreprises québécoises.

Les statistiques d'achalandage sont fort encourageantes puisque, au cours du premier trimestre de 2005, on compte plus de 450 000 visiteurs par mois, sans l'appui de la publicité. Si la tendance se maintient, le portail pourrait recevoir plus de 7 millions de visites en 2005. En ce qui a trait à la disponibilité du portail, une moyenne de 99,2 % a été enregistrée pour le premier trimestre.

2.2.2 Des sujets prioritaires

Pour un citoyen, la nécessité d'interagir avec le gouvernement découle souvent d'un évènement de vie, qu'il s'agisse d'une naissance, d'un mariage, d'une séparation, d'un décès, d'un déménagement, d'un démarrage d'entreprise ou de la recherche d'un emploi. Quoi de plus naturel que de les présenter ainsi dans le Portail gouvernemental de services.

Le changement d'adresse est toujours un service prioritaire aux yeux des citoyens. Pour y répondre, le **changement d'adresse par Internet** a vu le jour en juin 2004. Il permet au citoyen de signaler en une seule démarche son changement d'adresse, soit par Internet, soit au comptoir de Communication-Québec, pour les organisations suivantes : la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Régie des rentes du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Directeur général des élections du Québec et Revenu Québec. Au 31 mars 2005, plus de 150 000 changements d'adresse ont été effectués par l'intermédiaire du service en ligne.

La recherche d'emploi fait également partie des évènements de vie qui se produisent à intervalle irrégulier pour de nombreux citoyens. Au cours de l'année 2005, Emploi Québec a intégré les offres d'emploi offertes par le Placement étudiant. Le site d'Emploi Québec est maintenant un guichet unique d'emploi pour la clientèle étudiante et l'ensemble de la population.

Pour une entreprise, la nécessité d'interagir avec le gouvernement est constante, à toutes les étapes de son cycle de vie. Que ce soit au moment du démarrage, de la recherche d'employés, pour s'acquitter de ses obligations envers le gouvernement ou lors de la fermeture, l'entreprise peut, à l'aide de l'espace destiné aux entreprises du Portail gouvernemental de services, trouver l'information qui la concerne plus rapidement et facilement. Ses rapports avec l'État en sont grandement simplifiés.

2.2.3 Des thèmes particuliers

D'autres services regroupent l'information et les services liés à un thème particulier ou qui s'adressent à une clientèle particulière. Le Québec géographique et le Guichet unique des transporteurs illustrent bien la volonté gouvernementale d'offrir à une clientèle diversifiée des services de plus en plus ciblés.

Par exemple, le site thématique **Québec géographique** donne accès aux cartes, aux atlas et aux produits d'information géographique disponibles dans les ministères et les organismes gouvernementaux québécois. Ce site est un bel exemple d'intégration de services et de collaboration interministérielle puisqu'il est le résultat d'une collaboration entre 18 ministères et organismes sous la supervision de l'équipe du Plan géomatique du gouvernement du Québec. En 2004-2005, il s'est enrichi de deux volets. Le premier, les **Vues d'ensemble du Québec,** offre une collection de cartes synthèses et d'images de facture simple qui localise la répartition générale de diverses thématiques sur l'ensemble du territoire québécois (relief, hydrographie, localités, découpages administratifs, données socio-économiques, données sur la faune et les parcs, etc.). Le second est l'**Atlas des transporteurs**, qui présente, sous forme géographique, les infrastructures ainsi que l'utilisation des différents modes de transport, tant pour le déplacement des personnes que pour celui des marchandises.

Depuis l'été 2004, le **Guichet unique des transporteurs** permet de s'inscrire en ligne au Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds en intégrant les formalités propres à chaque ministère et organisme impliqué. Grâce à ce guichet, l'information est saisie une seule fois et un seul paiement est exigé. Ce service innovateur, reconnu et performant, est le fruit d'un partenariat entre six ministères et organismes.

En favorisant le développement de projets interministériels structurants et en collaborant à des projets comme le Portail gouvernemental de services, le changement d'adresse par Internet, le site Québec géographique et le Guichet unique des transporteurs, les ministères et les organismes contribuent à améliorer grandement la prestation de services aux citoyens et aux entreprises.

2.3 Un nouveau mode de prestation des services

La prestation électronique de services est une nouvelle façon de rendre accessibles les services publics. Elle s'intègre de façon harmonieuse aux moyens traditionnels, soit la poste, le comptoir et le téléphone. Un citoyen peut ainsi choisir d'utiliser divers modes de prestation pour traiter avec l'État, sans compromettre la qualité et la continuité du service.

Puisque les Québécois sont de plus en plus branchés et prêts à utiliser les services électroniques gouvernementaux, l'offre gouvernementale s'est enrichie, en 2004-2005, de nombreux services en ligne qui proposent aux citoyens et aux entreprises une façon additionnelle d'interagir avec l'État.

La **Société de l'assurance automobile du Québec** a ajouté à sa gamme de services en ligne plusieurs nouveautés. La validation des connaissances théoriques en conduite automobile, le formulaire de consentement parental et la prise de rendez-vous pour un examen de conduite font maintenant partie des services électroniques offerts aux candidats au permis de conduire. Les détenteurs de permis peuvent désormais demander en ligne l'état de leur dossier de conduite, dossier qui leur sera par la suite acheminé par la poste. Les conducteurs peuvent effectuer des paiements ou changer leur adresse en ligne.

Depuis juin 2004, les propriétaires de véhicules particuliers ont accès à de nouveaux services en ligne, dont le remisage et la mise au rancart d'un véhicule. Ces services répondent aux besoins puisque plus de 30 000 demandes d'état de dossier, 12 000 déclarations de remisage et 1 000 demandes de mise au rancart ont été faites grâce à ce nouveau mode de prestation.

Le service en ligne *Votre dossier en direct* de l'**Aide financière aux études**, offre maintenant des services aux étudiants, à leurs parents et à leurs conjoints pour faciliter la demande d'aide financière et la consultation en ligne de leur dossier. Les étudiants ont accès, par exemple, aux dernières modifications qui ont été apportées à leur dossier ou à des éléments qui ont servi au calcul de l'aide financière qui leur est attribuée.

Afin d'accroître l'accessibilité de ses services, le **ministère de la Justice** a poursuivi la mise en ligne des formulaires que les citoyens demandent le plus fréquemment. En 2004-2005, 42 nouveaux formulaires se sont ajoutés aux 32 existants. À titre d'illustration, pour le seul mois de février 2005, le formulaire de demande aux petites créances a été consulté à plus de 7 600 reprises. Il offre une aide interactive et propose des exemples pour remplir certaines sections du formulaire. Une fois ce dernier rempli, l'utilisateur doit l'imprimer et le déposer auprès du greffier du palais de justice approprié. Cette façon de faire accroît l'accès des citoyens aux services et contribue à réduire les délais d'attente au comptoir des greffes des palais de justice. Les formulaires électroniques faciles à trouver et à remplir font partie des demandes prioritaires des citoyens.

Depuis janvier 2005, un nouveau guichet de services en ligne est à la disposition des élèves et des professeurs de l'**Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec**. Plutôt que de se déplacer pour obtenir leur grille horaire ou d'attendre leur bulletin acheminé par la poste, les élèves peuvent, en quelques clics, consulter et même imprimer ces renseignements.

Le gouvernement du Québec a également bonifié l'offre de service en ligne destinée aux entreprises. Le **Registraire des entreprises du Québec** offre la possibilité aux entreprises ou à leurs intermédiaires de demander en ligne des formulaires, des documents officiels déposés au registre des entreprises, des rapports de recherche ou de réserver des noms d'entreprise. Il permet également au public de consulter le registre des entreprises où sont inscrites 640 000 entreprises actives au Québec. Les quelque 15 millions de consultations de dossiers par année témoignent de l'utilité d'un tel registre et de sa grande accessibilité.

2.4 Des services personnalisés et en libre-service

Toujours dans le but de mieux répondre aux attentes des citoyens et des entreprises, le gouvernement offre l'information en ligne, adaptée à leurs besoins, et certains de ses services sont maintenant accessibles en mode « libre-service ». Plusieurs ministères et organismes offrent désormais aux citoyens et aux entreprises la possibilité d'avoir accès à leur dossier et de traiter directement avec le gouvernement sans avoir besoin de passer par un employé de l'État et au moment qui leur convient le mieux.

Cependant, l'un des enjeux majeurs de la mise en œuvre de services personnalisés est l'authentification des citoyens et des entreprises. C'est dans cette perspective que le Conseil du trésor a adopté en septembre 2004, des orientations pour guider les ministères et organismes dans l'élaboration des mesures d'authentification à déployer dans le cadre du gouvernement en ligne. La stratégie gouvernementale, dont l'objectif est de simplifier, pour le citoyen et l'entreprise, l'usage des services en ligne, leur permettra d'utiliser un même code d'usager pour s'authentifier auprès de l'ensemble du gouvernement.

En 2004-2005, un premier pas vers cette simplification a été franchi. **Revenu Québec** et la **Régie des rentes du Québec** ont permis aux internautes d'avoir accès aux services électroniques des deux organismes de manière simple, unique et sécuritaire, grâce au service d'authentification offert par Clic Revenu. Ce nouveau service repose sur la corroboration des renseignements personnels que l'internaute fournit en ligne par des renseignements que Revenu Québec possède dans ses propres banques de données. Si les renseignements fournis par l'internaute correspondent à ceux que possède Revenu Québec, l'internaute pourra obtenir un code d'utilisateur et un mot de passe et, ainsi, s'inscrire à Clic Revenu en créant son propre dossier. Son code et son mot de passe lui serviront à valider son identité à chaque fois qu'il utilisera les services en ligne de Revenu Québec et de la Régie des rentes.

Ce service d'authentification est destiné aux particuliers. Il leur permettra de consulter leur avis de cotisation en ligne. Pour la première année, ce service s'adresse à ceux qui transmettent eux-mêmes leur déclaration de revenus par Internet. À la Régie, cette authentification donne principalement accès aux services en ligne suivants :

- SimulRetraite,
- la demande de rente de retraite,
- le relevé de participation.

Lancé en octobre 2003, *SimulRetraite* est un outil de calcul personnalisé, fort utile pour déterminer les sources de revenu à la retraite et l'épargne à réaliser. La Régie permet également aux personnes cotisant ou ayant déjà cotisé au Régime de rentes du Québec de consulter directement en ligne leur relevé de participation. La Régie a également automatisé le traitement des demandes de services déjà en ligne (changement d'adresse, dépôt direct, retenue d'impôt, duplicata de relevés d'impôt) et du relevé de participation, afin de réduire ses coûts d'opération.

Par ailleurs, **Revenu Québec** et la **Régie des rentes du Québec**, en appui aux Services gouvernementaux, participent également à titre de pilotes à une solution gouvernementale pour l'authentification des citoyens et des entreprises.

Parallèlement, le **Registraire des entreprises** coordonne l'implantation, dans tous les ministères et les organismes, du numéro d'entreprise du Québec comme identifiant unique. Ce numéro est attribué aux entreprises immatriculées auprès du Registraire des entreprises en vertu de la Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales. Actuellement, six ministères et organismes simplifient la vie des entreprises en leur donnant la possibilité de s'identifier facilement et rapidement avec le numéro d'entreprise du Québec.

Sur le plan fiscal, les entreprises disposent aussi d'une gamme élargie de services grâce à **Clic Revenu**. Ces services électroniques leur permettent de s'acquitter plus facilement et plus efficacement de leurs diverses obligations fiscales, de consulter leur dossier et de profiter de délais de traitement réduits.

De nombreux autres ministères et organismes ont déployé des services en ligne qui permettent aux citoyens et aux entreprises d'être autonomes dans leurs démarches et qui, dans plusieurs cas, pourront accélérer le traitement et ainsi réduire les délais pour la clientèle.

Le **Guichet CSST** donne aux employeurs, aux partenaires et aux fournisseurs de la Commission de la santé et de la sécurité du travail l'accès à des services en ligne personnalisés. Il permet notamment l'inscription en ligne à titre d'employeur, la modification de son dossier (nouvelle adresse, changement d'activité, nouvelle forme juridique), la déclaration annuelle des salaires et le renouvellement d'une protection personnelle.

Quel que soit leur secteur d'activité, toutes les entreprises profiteront des améliorations engendrées par le gouvernement en ligne, améliorations qui rejoignent également l'engagement du gouvernement en matière d'allègement réglementaire. En plus de déployer davantage d'informations et de services en ligne, le gouvernement s'applique aussi à intégrer et à personnaliser ses services afin de réduire au minimum le nombre de fois où une même information est demandée à une entreprise. Par exemple, **La Financière agricole** permet à quelque 800 préparateurs accrédités, représentant les producteurs agricoles, de communiquer les données nécessaires à l'administration du Programme canadien de stabilisation du revenu agricole. Le service offre la validation en ligne et permet la réutilisation des données informatisées que possède déjà la Financière agricole du Québec. Actuellement, près de 23 000 entreprises agricoles sont inscrites à ce programme et ont transmis leurs données financières.

Tous ces exemples illustrent des services de plus en plus personnalisés qui facilitent le repérage d'une information pertinente, adaptée aux besoins des citoyens et des entreprises. Ceux-ci ont de plus en plus accès en mode libre-service à un nombre impressionnant de contenus et de services qui leur sont destinés, sans qu'ils aient à se déplacer, sans délai d'attente et au moment qui leur convient le mieux.

2.4.1 Paiement électronique

Les citoyens et les entreprises du Québec sont de grands utilisateurs des services bancaires en ligne. Il est donc opportun que le gouvernement du Québec adapte son offre de services pour leur permettre d'acquitter leurs obligations et les sommes dues en ligne. En ce qui concerne le paiement électronique, le ministère des Finances coordonne, depuis plusieurs années déjà, l'implantation de nombreux services auprès des ministères et des organismes. Ces outils peuvent être regroupés en quatre grandes catégories :

1. Terminaux de point de vente ;
2. Solution de P@iement en ligne, y compris le paiement par Internet (carte de crédit) et par centre d'appels ;
3. Services de paiement des institutions financières, y compris le paiement de factures par Internet et au guichet automatique ;
4. Débit préautorisé.

L'utilisation de la solution de P@iement en ligne a connu une forte augmentation au cours des dernières années. La majeure partie des transactions de paiement a été effectuée par Internet et représente 3 millions de transactions en 2004-2005.

Plus particulièrement, le **Bureau de paiement des infractions et des amendes** permet aux citoyens et aux entreprises de payer en tout temps une amende due à l'État en vertu d'un jugement des tribunaux. En deux ans, les paiements par Internet sont passés de 2 817 à 13 272 transactions, pour un montant qui a atteint en mars 2005 près de 2,4 M$. Les paiements par réponse vocale interactive ont connu une croissance de 53 %, et ont atteint près de 11 000 paiements pour une valeur de 2 M$. Pour l'État, ce service génère une entrée plus rapide des sommes dues et permet une réduction des coûts d'opération.

Mentionnons également le fait que les débiteurs du **ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale** peuvent effectuer en ligne le paiement de sommes dues à partir du site Internet d'une institution financière. Le paiement électronique peut également se faire au guichet automatique, par téléphone ou au comptoir. Après seulement deux mois de fonctionnement, 5,1 % des débiteurs ayant conclu une entente avec le ministère utilisent ce service. La cible prévue est de 6 % en 2006-2007. Ce mode de paiement offre aux citoyens une alternative supplémentaire pour acquitter leurs obligations envers l'État, tout en permettant d'améliorer l'efficacité des processus.

En ce qui concerne les transactions de l'État avec les entreprises, le ministère des Finances a mis en œuvre la carte Affaires. Cette carte de crédit simplifie les achats et les paiements des ministères et des organismes lors de l'acquisition de biens et de services auprès de fournisseurs. À cet égard, de plus en plus de regroupements d'achats négociés par la Direction générale des acquisitions des Services gouvernementaux favorisent ce mode de paiement auprès des fournisseurs. Ce service présente autant d'avantages pour les ministères et les organismes que pour les entreprises et constitue une première étape vers des échanges électroniques

avec les fournisseurs de l'État. La valeur des achats en vertu de ce programme est d'ailleurs passée de 10,6 M$ en 2003-2004 à plus de 24,5 M$ en 2004-2005.

Toutes ces initiatives témoignent de la volonté des ministères et des organismes de faire évoluer la prestation de services gouvernementaux vers un niveau davantage transactionnel, tout en assurant la mise en place des mesures nécessaires à la sécurisation des échanges électroniques, dans le meilleur intérêt de leurs clientèles respectives.

2.5 De nombreux sites Web améliorés

Durant l'année financière 2004-2005, plusieurs ministères et organismes ont bonifié le contenu de leur site Web, enrichi l'aspect visuel et facilité la navigation. De nombreux sondages ont permis de recueillir les opinions de la clientèle à l'égard de la qualité des sites Web. Plusieurs ministères ont fait appel à des groupes témoins *(focus group)* ou effectué des tests d'utilisabilité auprès de citoyens pour connaître leurs besoins et pour recueillir l'information utile à l'amélioration du service. Des améliorations substantielles ont été apportées dans un grand nombre de sites, notamment a l'égard de l'ergonomie, ce qui témoigne d'une approche de plus en plus orientée vers les besoins des clients. Voici quelques exemples qui illustrent bien les efforts constants des ministères et des organismes en ce qui a trait à la performance et à la pertinence de leur site Web.

Le **ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation** a lancé son nouveau portail agroalimentaire le 1er novembre 2004. Ce site complètement revu offre des services intégrés, conviviaux et faciles d'accès pour la clientèle. Les services offerts par les deux campus de l'Institut de technologie agricole, par le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale et par les différents secteurs d'affaires du ministère sont regroupés, couvrant désormais tout le cycle de la production jusqu'à la consommation. En se basant sur les statistiques du premiers trimestre 2005, on constate que l'achalandage mensuel a plus que doublé pour atteindre plus de 79 000 visites. Le nouveau portail est aussi la porte d'entrée des services transactionnels offerts aux producteurs. Ainsi, depuis janvier 2005, les producteurs agricoles peuvent consulter leur dossier en ligne et s'ils le désirent, le faire imprimer. De plus, un projet pilote réalisé en 2004 auprès de quelques producteurs a permis à ceux-ci de modifier leur dossier.

Un nouveau site sur la **déontologie policière** a également vu le jour. Fruit d'un partenariat entre le Commissaire à la déontologie policière et le Comité de déontologie policière, le site www.deontologie-policiere.gouv.qc.ca fournit aux citoyens toute l'information utile pour formuler une plainte contre un policier, un contrôleur routier ou un constable dans l'exercice de ses fonctions.

Durant la dernière année, plusieurs sites Web des ministères et des organismes ont fait peau neuve. C'est le cas, notamment, du site de la **Société d'habitation du Québec** qui s'est enrichi des actualités, de capsules conseils destinées à la clientèle (locataires, propriétaires, industries, etc.) et de statistiques sur les programmes particuliers. Le **Centre d'expertise en**

analyse environnementale a lui aussi lancé son nouveau site Web qui offre une information complète sur la réglementation pertinente à l'analyse environnementale, aux programmes d'accréditation des laboratoires et à la documentation scientifique et technique.

L'amélioration continue des sites gouvernementaux reflète une écoute constante des besoins de la clientèle en matière de prestation électronique de services. Les citoyens ont accès à un nombre croissant de données ciblées répondant de plus en plus précisément à leurs besoins et à leurs attentes. Ces sites Web améliorés offrent aux citoyens et aux entreprises des services encore plus faciles à trouver, à comprendre et à utiliser.

2.6 Une information gouvernementale enrichie

Le gouvernement diffuse de plus en plus, par le truchement d'Internet, l'information gouvernementale d'intérêt public. D'ailleurs, en consultant le Portail gouvernemental de services et les nombreux sites des ministères et des organismes, le citoyen peut constater que l'information non confidentielle, liée à l'administration des programmes, aux mesures législatives ou réglementaires et à la gestion des fonds publics, y est de plus en plus présente.

En 2004-2005, le gouvernement a poursuivi ses efforts de diffusion de l'information d'intérêt public, notamment dans des domaines comme la gestion du territoire, les ressources naturelles et l'environnement. Le ministère des Ressources naturelles et de la Faune a enrichi ses services existants de deux nouveaux répertoires. Le **Répertoire sur les volumes de bois attribués par des contrats d'approvisionnement et d'aménagement forestier** permet aux contractants et aux firmes privées d'ingénieurs forestiers de connaître le volume de bois attribué sur un territoire donné, selon les essences. Ce service renseigne la population appelée à participer aux consultations publiques sur le milieu forestier des régions. Pour sa part, le **Répertoire des sites géologiques exceptionnels** permet au grand public de proposer en ligne des sites géologiques exceptionnels, susceptibles de devenir des aires protégées. Quant au **Répertoire des dépôts de sols et de résidus industriels** mis en œuvre par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, il permet aux citoyens d'obtenir l'information relative à la liste des terrains contaminés ayant servi de dépôts de résidus industriels.

Pour mieux soutenir le travail des entreprises, le gouvernement a diffusé de l'information et des statistiques qui leur sont destinées. Ainsi, il a rendu disponible dans le Web l'information nouvelle touchant, entre autres domaines, l'environnement, les ressources naturelles et le transport.

Le site Internet du **Centre d'expertise hydrique du Québec** donne accès à l'information disponible sur les zones inondables, information produite conformément au programme de détermination de cotes de crues.

Ces initiatives témoignent de la richesse et de la diversité des contenus offerts dans le Web par les ministères et les organismes.

3. Une participation plus active à la vie démocratique

La circulation de l'information gouvernementale et la participation des citoyens au débat public constituent des éléments importants de l'exercice de la démocratie. L'utilisation judicieuse d'Internet facilite l'accès à l'information et permet aux citoyens de mieux se faire entendre par le gouvernement. Pour ce dernier, elle facilite aussi l'accès à l'opinion de la population par le biais de consultations en ligne. Cependant, ces pratiques de consultation n'en sont souvent qu'à un stade expérimental et nécessitent un effort d'approfondissement et d'encadrement.

Le gouvernement du Québec a élaboré, à l'intention des ministères et des organismes, un ensemble d'outils pour soutenir ces pratiques et pour s'assurer de la représentativité et de la pertinence de ces consultations.

Il a ainsi réalisé en 2004-2005 un **coffre à outils à l'usage des ministères et des organismes**. Ce document fournit aux intervenants qui se lancent dans cette nouvelle voie des outils de référence pour les soutenir dans leur travail et pour leur offrir de meilleures garanties de succès. Un **guide à l'intention des ministères et des organismes pour maîtriser les risques juridiques des cyberconsultations** leur fournit l'éclairage nécessaire pour mettre en place les mesures propres à assurer le respect des lois et des principes éthiques reconnus tout au long des activités de consultation publique en ligne. Il précise les exigences liées à l'élaboration de ces activités et souligne les précautions à prendre.

Ces outils seront revus régulièrement, pour les adapter au fur et à mesure de l'évolution de cette nouvelle pratique. Des travaux dans le domaine de la démocratie en ligne ont d'ailleurs permis de cerner les enjeux, les meilleures pratiques et les champs d'action possibles afin d'élaborer le cadre de référence des consultations publiques en ligne.

Pour favoriser la participation des citoyens, le Portail gouvernemental de services propose la rubrique Consultations publiques qui regroupe l'information et la rend plus facilement accessible. Au cours de la dernière année, quelques expériences ont été menées par les ministères et les organismes pour réaliser une partie de ces consultations sur Internet dont voici quelques-unes :

- La consultation sur l'avenir des cégeps, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, a été lancée le 8 avril 2004. C'est le premier forum en ligne de cette importance organisé par le gouvernement du Québec à l'occasion du Forum sur l'avenir de l'enseignement collégial. Cette vaste consultation s'est inscrite dans la volonté du gouvernement d'offrir un lieu de réflexion sur les grands enjeux liés au développement de la société québécoise.

- La consultation en ligne sur la conciliation du travail et de la famille, du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, s'est terminée le 8 octobre 2004. Les citoyens étaient invités, dans le site www.famille.gouv.qc.ca, à livrer leurs opinions et leurs suggestions en vue de l'élaboration d'une première politique gouvernementale en la matière. Les questions soumises à la consultation étaient tirées du document *Vers une politique gouvernementale sur la conciliation travail famille*, disponible depuis juin 2004 dans le site www.mfacf.gouv.qc.ca.

- La consultation sur l'assurance médicaments menée dans le site www.opinionsante.com a eu lieu du 14 février au 6 mars 2005.

- La consultation en ligne sur la pleine participation des aînés au développement de notre société a été amorcée le 26 février 2005. Elle fait suite aux conclusions des forums régionaux (Place aux citoyens) qui ont permis d'identifier la situation des aînés comme l'une des neuf priorités du gouvernement. Le site www.consultation-aines.gouv.qc.ca constitue un moyen facilement accessible de soutenir la participation des citoyens qui choisissent de l'utiliser pour faire valoir leur point de vue.

4. Une administration publique innovante et plus performante

Vers un gouvernement plus efficace et accessible

Le gouvernement québécois a entrepris une démarche sans précédent dans l'histoire du Québec : procéder à une révision globale de l'appareil de l'État. Le but est de recentrer son rôle et d'assurer aux citoyens des services de meilleure qualité et à moindre coût.

Le *Plan de modernisation 2004-2007* a pour objectifs d'améliorer la prestation de services aux citoyens, d'y parvenir à moindre coût, d'obtenir des gains d'efficacité dans le fonctionnement de l'État et d'accroître la prospérité collective. Ce plan comporte des mesures structurantes qui visent à améliorer les façons de faire de l'État en misant autant sur de nouveaux partenaires que sur les nouvelles technologies. Nombre de services actuellement dispersés seront regroupés, simplifiés, repensés et bonifiés. Le gouvernement entend ainsi utiliser les technologies de l'information comme un levier pour réviser ses façons de faire.

En 2004-2005, les ministères et les organismes ont réalisé de nombreux projets qui contribuent à optimiser les efforts administratifs, à réduire les coûts de la prestation de services et à effectuer un meilleur suivi des programmes et des mesures.

Le **service d'immatriculation des véhicules vendus par les concessionnaires *(SAAQclic-concessionnaires)*** permet aux conducteurs de véhicules neufs et d'occasion d'obtenir leur plaque d'immatriculation directement dans les locaux des concessionnaires et aux heures d'ouverture de ces derniers. Ce service, tout en étant plus efficace pour l'État, améliore la qualité du service aux citoyens en leur évitant des démarches supplémentaires. Au 31 mars 2005, 420 concessionnaires, sur les 800 ciblés, fournissaient déjà ce service en ligne. Plus de 100 000 véhicules ont été immatriculés directement chez les concessionnaires au cours de la dernière année au moyen de SAAQclic. Le service des **rapports de vérification mécanique** des véhicules permet aux garagistes mandatés par la Société de l'assurance automobile du Québec de transmettre par Internet les résultats du rapport de vérification mécanique, d'inscrire au dossier ou d'en enlever toute défectuosité majeure, en accédant directement à la base de données de la Société, dans les limites de leur mandat et de certifier la vérification mécanique des véhicules. Au 31 mars 2005, tous les garagistes mandatés à cette fin par la Société, soit 153 mandataires, utilisaient ce service en ligne. Ces initiatives ont, de toute évidence, simplifié la relation avec le citoyen en offrant un service accéléré, tout en réduisant le nombre d'intermédiaires, contribuant ainsi à l'amélioration de l'efficacité de l'État.

Pour sa part, le **ministère des Ressources naturelles et de la Faune** permet aux commerçants et aux pourvoyeurs reconnus comme agents de vente, d'émettre des permis de chasse, de pêche et de piégeage, à partir de terminaux de points de vente partout au Québec. Tous les agents de vente servis par un réseau électrique et téléphonique et délivrant plus de 150 permis par année, c'est-à-dire 850 agents de vente sur 1 250, seront reliés à ce nouveau système. Au 11 avril 2005, 691 agents de vente sont déjà raccordés et on prévoit que les 850 terminaux de points de vente seront reliés en juin prochain. Près de 90 % des 1,2 millions de permis vendus annuellement seront délivrés par le nouveau système en 2005-2006. Cette approche permet de réaliser des gains d'efficacité notables et d'améliorer directement le service à la population.

Dans le domaine de la santé, la **Régie de l'assurance maladie du Québec** offre un ensemble de services sécurisés pour faciliter la transmission des demandes de paiement provenant des professionnels de la santé et des agences de facturation. Un premier service permet aux professionnels de la santé rémunérés à honoraires fixes ou à salaire, qui transmettaient habituellement leurs demandes de paiement sous format papier, de remplir, valider et transmettre en ligne leurs demandes de paiement. Entre mars 2004 et mars 2005, quelque 4 400 demandes de paiement ont été transmises en ligne par 132 professionnels sur un potentiel de 750.

Un deuxième service permet aux agences de facturation de transmettre les demandes de paiement des professionnels de la santé à la Régie et de récupérer les fichiers d'erreurs et d'états de compte. Le service permet également aux agences, par l'intermédiaire d'une transaction Web, de consulter un journal des échanges. Ce service, dont le déploiement a débuté en 2003-2004, est actuellement utilisé par les agences des médecins et des optométristes faisant affaire avec la Régie. Les agences des dentistes ont jusqu'au 31 décembre 2005 pour migrer au nouveau mode de transmission par Internet. Au 31 mars 2005, 84 % des agences de paiement, soit 3 939, utilisent ce service.

Depuis juin 2004, la Régie permet aux professionnels de la santé de remplir en ligne la demande d'autorisation de **médicaments d'exception**. Lorsque c'est possible, le professionnel de la santé obtient une décision en direct. Pour le professionnel de la santé qui l'utilise, ce service simplifie les démarches pour une nouvelle demande ou son renouvellement et lui permet de consulter ses demandes antérieures. Pour la Régie, ce service permet le rejet des situations non recevables et limite ses interventions aux situations ne pouvant être traitées automatiquement. De plus, lorsque le médecin transmet la demande en présence du patient, ce dernier peut connaître immédiatement la décision de la Régie si elle est positive. Il sait alors que le médicament sera payé par la Régie ou encore, que la demande doit faire l'objet d'une étude plus poussée. Au cours des derniers 10 mois, 2 % des demandes ont été reçues par Internet ce qui implique environ 350 médecins. Depuis l'implantation du service transactionnel qui a remplacé le formulaire disponible sur le site Internet de la Régie, on constate que les médecins ayant utilisé les services en ligne, l'ont fait pour 87 % de leurs demandes d'autorisation annuellement.

5. Les facteurs de succès

Ce sont les Services gouvernementaux qui sont responsables du développement du gouvernement en ligne, notamment en ce qui a trait à la promotion et au partage de l'expertise auprès de la communauté gouvernementale, et à la promotion de l'utilisation des services en ligne auprès de la population. Par des mesures concrètes et de nouveaux modèles de financement, cette organisation encourage la mise en œuvre de projets visant à accélérer le développement de la société de l'information et du gouvernement en ligne. De plus, il encourage la rationalisation des ressources informationnelles gouvernementales, notamment par des mesures telles que la normalisation, la réutilisation de composants partageables et l'utilisation accrue des standards ouverts tels les logiciels libres.

Au cours de l'année financière 2004-2005, de nombreuses initiatives, réalisées par les ministères et les organismes du gouvernement du Québec, ont été porteuses des orientations gouvernementales en matière de développement du gouvernement en ligne, notamment à l'égard de l'accessibilité.

5.1 Des services accessibles à tous sur tout le territoire du Québec

L'utilisation des services en ligne est tributaire du déploiement des infrastructures technologiques qui doivent être accessibles dans toutes les régions du Québec. C'est pourquoi, en 2004-2005, le gouvernement du Québec a ajouté une somme de 75 M$ pour poursuivre l'implantation du programme **Villages branchés du Québec**, portant ainsi son budget total à 150 M$. Ce programme soutient le déploiement de réseaux privés de télécommunications à large bande pour les commissions scolaires et les municipalités du Québec. Il vise à investir là où les infrastructures sont inadéquates, afin que soient déployés, en partenariat avec des entreprises de télécommunications, des réseaux à haut débit exploités en copropriété par les partenaires. Les bâtiments visés sont les écoles publiques et privées de l'éducation préscolaire et de l'enseignement primaire et secondaire, les centres d'éducation des adultes, les centres de formation professionnelle, les centres administratifs des commissions scolaires, les principaux bâtiments municipaux et les bibliothèques publiques.

Les télécommunicateurs qui s'associent aux projets financés par le programme Villages branchés du Québec profitent de l'occasion pour rehausser leurs infrastructures et offrir des services aux entreprises et aux ménages des régions visées. Ces investissements privés ne seraient pas réalisés sans le partage des coûts, comme le prévoit le programme, entre le secteur public, les instances régionales et le secteur privé. C'est ainsi que le programme Villages branchés du Québec contribue à compléter une infrastructure moderne de télécommunication à haut débit à travers le Québec.

Ce programme devrait permettre le branchement de 44 commissions scolaires, 67 MRC et 863 municipalités locales. Globalement, il s'agit d'un territoire où résident près de 3 millions de citoyens. Le programme génère des économies importantes sur une période de vingt ans, en location de bande passante ou de services de télécommunication pour les administrations scolaires et municipales. Les résultats escomptés sont : l'accès, pour les élèves, à des

services en ligne du même niveau à travers tout le territoire, la disponibilité, par l'intermédiaire des bibliothèques publiques, de lieux d'accès publics à Internet disposant de lien à haut débit. De plus, les nouvelles infrastructures déployées par les télécommunicateurs permettront à ceux-ci d'offrir de nouveaux services aux entreprises et aux ménages des régions, notamment l'accès Internet à haute vitesse.

Des projets favorisant l'accessibilité des services en ligne ont été réalisés dans le cadre du Fonds pour la société de l'information. Parmi les dix projets soutenus durant l'année financière 2004-2005, on compte l'Avenue, un organisme communautaire actif dans le domaine de l'appropriation sociale des technologies de l'information au Québec. Cet organisme contribue avantageusement à la réduction de la fracture numérique qui touche une partie de la population québécoise. De plus, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation et les Services gouvernementaux se sont associés aux commissions scolaires pour la réalisation du projet **École éloignée en réseau**. Trois expériences pilotes ont démontré qu'il était possible d'améliorer l'environnement de formation des écoles de village. Ce concept, piloté par le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), prend racine dans le développement local, l'école étant considérée comme un carrefour d'activités éducatives et communautaires d'une communauté rurale. Le gouvernement a mis en place un programme temporaire de soutien ayant pour objet de consolider les trois écoles pilotes ayant expérimenté le concept d'école éloignée en réseau en 2002-2003 et d'étendre le concept à dix nouvelles écoles au cours des années 2004-2005 et 2005-2006.

L'accessibilité des services en ligne comprend aussi des mesures pour faciliter l'accès des citoyens ayant des limitations fonctionnelles à l'information contenue dans les sites Internet. Par exemple, ces mesures permettent aux personnes aveugles qui utilisent des aides techniques matérielles (plage braille) et logicielles (logiciel de synthèse vocal) d'interpréter le contenu informationnel des pages Web. Elles facilitent aussi la navigation dans le réseau Internet aux personnes à mobilité reduite. De plus en plus de sites gouvernementaux respectent les normes d'accessibilité existantes et se préoccupent de mettre en place les meilleures pratiques en la matière.

Afin de promouvoir les services gouvernementaux en ligne auprès des citoyens, un bulletin électronique mensuel a vu le jour en février 2004. Après un an d'existence, le bulletin a présenté plus de 75 initiatives impliquant une trentaine d'organisations et joint près de 3 500 abonnés.

En respectant les normes et les meilleures pratiques dans le domaine de la prestation électronique de services et en répondant aux besoins des citoyens et des entreprises de façon ciblée, les ministères et les organismes qui ont réalisé des projets accélérant la mise en place du gouvernement en ligne ont grandement contribué à positionner le Québec de façon avantageuse dans la société de l'information.

5.2 Reconnaissance des meilleures initiatives

En 2004-2005, de nombreuses initiatives en matière de gouvernement en ligne ont reçu des distinctions. Parmi les projets gouvernementaux ayant remporté un OCTAS de la Fédération de l'informatique du Québec, le 29 mai 2004, mentionnons :

- La Régie de l'assurance maladie, DMR et Microsoft qui ont remporté les honneurs dans la catégorie des affaires électroniques interentreprises (B2B), pour leurs opérations de télécommunication des données d'information sur le paiement par Internet.

- Le ministère des Ressources naturelles et de la Faune qui a obtenu un prix dans la catégorie de l'innovation technologique pour son projet de relevés aériens à référence spatiale des perturbations naturelles.

- Le Secrétariat du Conseil du trésor (maintenant les Services gouvernementaux), récipiendaire de l'OCTAS 2004 dans la catégorie de l'intranet gouvernemental pour son site *Référentiel de composants partageables et réutilisables*. Le référentiel a principalement pour objet de faciliter l'échange de composants fonctionnels ou organiques entre les développeurs de la communauté informatique gouvernementale.

- Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Emploi Québec, gagnants dans la catégorie des services gouvernementaux en ligne, pour leur initiative conjointe *Marché du travail en ligne*.

Soulignons également que le *Registre foncier en ligne* du ministère des Ressources naturelles et de la Faune a mérité les honneurs au gala de l'Institut de l'administration publique du Québec dans la catégorie des réalisations 2004, secteur du gouvernement en ligne. Des prix Zénith, soulignant la qualité du travail des communicateurs du gouvernement du Québec, ont aussi été remis, le 31 mai 2004, dans dix catégories, dont l'une portant sur la réalisation de sites Internet. Ce sont le site Internet www.avenirensante.com du ministère de la Santé et des Services sociaux et le site intranet du ministère de la Sécurité publique qui ont été les gagnants.

5.3 Diffusion et partage de connaissances

La fonction publique est amenée à vivre des changements organisationnels majeurs et des actions efficaces sont requises pour assurer la gestion du changement et pour favoriser le développement et le partage des connaissances entre les différents acteurs. Des initiatives réalisées au cours de la dernière année ont permis d'accompagner la communauté gouvernementale dans le développement de ses capacités et dans la conduite des changements administratifs qui en découlent. Parmi les objectifs poursuivis, mentionnons le développement de compétences critiques requises pour le déploiement du gouvernement en ligne, la mise en place de communautés de praticiens et la diffusion des meilleures pratiques en matière de services en ligne et de gestion des ressources informationnelles.

L'un des moyens utilisés est la tenue des conférences du gouvernement en ligne qui ont eu lieu à quatre reprises au cours de la dernière année. Ces activités, qui attirent à chaque occasion plus de 350 personnes, se déroulent à Québec, avec retransmission simultanée par vidéoconférence à Montréal. Elles constituent une tribune reconnue, ce qui facilite la participation de conférenciers provenant de la communauté gouvernementale québécoise, du gouvernement fédéral, des universités et de groupes de recherche. Ces conférenciers de haut calibre viennent apporter leur concours théorique à des situations ou à des problématiques liées au domaine du gouvernement en ligne. À cela s'ajoutent des témoignages d'expériences vécues au sein des ministères et des organismes. Ce dernier aspect, qui est de plus en plus en demande, ressort massivement des sondages d'évaluation remplis par les participants.

Des séminaires professionnels s'adressant à un auditoire plus ciblé de professionnels intéressés par des thématiques particulières ont également été instaurés. Au total, quatre activités de ce type se sont déroulées au cours de la dernière année et ont porté sur le logiciel libre, le marketing des services en ligne, le référentiel des meilleures pratiques en matière de technologies de l'information et la prise en compte des aspects humains des changements technologiques.

Les Services gouvernementaux, en collaboration avec l'Institut des affaires électroniques de l'Université Laval, ont mis en œuvre le projet de formation Perspectives sur le gouvernement électronique destiné aux gestionnaires. Ce cours a été élaboré à la suite d'une enquête électronique menée, en mai 2004, auprès de 500 cadres et gestionnaires de la fonction publique québécoise avec la collaboration de l'Association des cadres du gouvernement du Québec. Le cours d'introduction a été suivi par 53 participants et a été donné à trois reprises : en novembre 2004, avec un premier groupe pilote à Québec, et à l'hiver 2005, avec deux groupes (un à Québec et un autre à Montréal).

Il est important de souligner que ce projet de formation s'appuie sur une entente de coopération France-Québec en vue du développement d'un ensemble de formations sur le thème du gouvernement électronique. À terme, ces formations seront regroupées dans un portail de formation. Dans ce contexte, il faut signaler le développement de partenariats avec des centres universitaires d'excellence européens, notamment l'Université de Picardie Jules Verne et l'École Supérieure de commerce de Grenoble.

5.4 Interopérabilité, normalisation et sécurité

Le déploiement du gouvernement en ligne doit s'accompagner de mesures adéquates dont la normalisation afin d'assurer l'interopérabilité, la protection des renseignements personnels et la sécurité des échanges électroniques. Le gouvernement du Québec accorde une priorité à la gestion de la sécurité de l'information et poursuit, sur une base continue, la mise en œuvre d'actions structurantes à cet égard.

Parmi les initiatives visant à améliorer la gestion de la sécurité, notons la réalisation d'une vingtaine d'activités liées à un programme de formation en sécurité de l'information. Plus de 300 participants ont assisté à ces activités. Des sujets tels que l'analyse de risques, l'architecture de

sécurité, la gestion des incidents et le plan de continuité des services ont été présentés. Basé sur les tendances et les normes internationales, ce programme de formation assure le développement du savoir-faire et des compétences des principaux intervenants en sécurité de l'information numérique et leur permet d'assumer adéquatement leurs rôles et leurs responsabilités.

Parmi les initiatives ayant pour objet l'amélioration de la gestion de la sécurité, mentionnons que le Centre de recherche en informatique de Montréal (CRIM) a reçu le soutien financier du Fonds de la société de l'information pour la création de l'Institut de sécurité de l'information du Québec. Les services offerts touchent principalement à la coordination d'un réseau d'experts de surveillance et de réaction aux incidents de sécurité informatique. Des contenus permettant de réaliser des activités de prévention, de sensibilisation, d'information et de formation en sécurité de l'information auprès des clients et des partenaires de l'Institut sont également prévus.

Pour favoriser l'interopérabilité, le gouvernement du Québec a entrepris des travaux de normalisation, notamment en matière de cadre commun d'interopérabilité (ensemble des normes et standards à prendre en considération), de normalisation des adresses municipales et postales et du soutien à l'usage du français. Il a également poursuivi des travaux de développement liés à l'élaboration d'un modèle servant à effectuer la signature numérique d'un document électronique, à l'enregistrement d'un document électronique signé numériquement ainsi qu'à l'avancement du projet portant sur le modèle d'habilitation. Ce dernier s'inscrit dans la foulée des rencontres et consultations liées aux dossiers d'architecture gouvernementale de la sécurité de l'information numérique (AGSIN) et du Cadre de référence en gestion intégrée des documents (CRGGID).

Un nouveau service de repérage a été implanté au gouvernement du Québec le 1er février 2005. Ce service commun permettra de faciliter les recherches des citoyens dans la majorité des sites gouvernementaux.

5.5 Logiciels libres

Plusieurs gouvernements, notamment en Europe et en Asie, ont déjà intégré l'utilisation du logiciel libre dans leur mode de fonctionnement. Le Conseil de l'Europe a inclus le logiciel libre dans sa politique sur les ressources informationnelles en y introduisant l'obligation d'évaluer cette possibilité. Au Québec, les logiciels sous licence, y compris les logiciels libres, font partie intégrante de l'infrastructure technologique et informationnelle du gouvernement.

En 2004, le projet du Réseau d'expertise en standards ouverts et en logiciels libres a vu le jour, fruit d'un prolifique partenariat entre les secteurs public, privé et universitaire. Des experts et des associations professionnelles d'utilisateurs complètent cette communauté de pratique sur le logiciel libre. Investir dans le développement du logiciel libre présente de nombreux avantages pour le gouvernement du Québec, autant des points de vue économique, social, organisationnel, que du point de vue de la sécurité. L'utilisation du logiciel libre favorise, à moindre coût, l'accès des citoyens et des entreprises aux services gouvernementaux en ligne.

En définitive, ces initiatives gouvernementales, qui ont pour objet d'accompagner les ministères et les organismes dans l'intégration des normes et des meilleures pratiques, contribuent à accélérer le déploiement du gouvernement en ligne, cela afin d'offrir des services publics en ligne sécuritaires, efficaces, accessibles et pouvant évoluer selon les besoins des citoyens et des entreprises dans une perspective gouvernementale.

Conclusion

Au cours de l'année financière 2004-2005, l'initiative du gouvernement en ligne, l'un des plus grands chantiers de la modernisation de l'État, a donné lieu à la réalisation, par les ministères et les organismes, de près de 70 initiatives répondant aux orientations gouvernementales en matière de déploiement des services publics en ligne. Ce bilan des réalisations du gouvernement en ligne montre clairement la volonté et l'engagement du gouvernement ainsi que celle des ministères et des organismes d'offrir des services en ligne pertinents pour les citoyens, les entreprises et la clientèle internationale.

Rappelons que 75 % des 93 initiatives liées au déploiement du gouvernement en ligne et planifiées par les ministères et les organismes au début de l'année financière 2004-2005 ont été complétées durant les douze derniers mois. Plusieurs autres seront terminées dans les semaines et les mois à venir. Une nouvelle collecte d'information est en cours et permettra aux Services gouvernementaux de réaliser le prochain exercice de planification pour l'année financière 2005-2006.

Les ministères et les organismes travaillent de plus en plus en partenariat en vue d'intégrer et de simplifier les services à la population. Plusieurs initiatives ont d'ailleurs permis d'améliorer de façon marquée l'accès à l'information et aux services les plus importants aux yeux de la clientèle et de poursuivre les efforts pour simplifier les démarches et pour optimiser les façons de faire de l'Administration publique.

Finalement, les nombreux exemples présentés dans ce bilan de réalisations sont représentatifs de l'esprit novateur et du dynamisme des ministères et des organismes qui participent activement au développement du gouvernement en ligne, dans le meilleur intérêt des citoyens et des entreprises du Québec.

Québec